Management de la Qualité en orientation scolaire, professionnelle et de développement de carrière

Questionnaire d'auto-évaluation

Qui s'occupe de quel standard?

Dans le tableau ci-dessous sont inscrits les noms et les fonctions des personnes responsables de la réalisation de chaque standard.

Standards	Nom et fonction de la ou des responsable(s) du standard
A. Prestations	
B. Collaborateurs/trices	
C. Information et documentation	
D. Entretiens et conseil	
E. Gestion de réseaux / Partenariat	
F. Recherche et développement	
G. Promotion et marketing	
H. Logistique / Conditions cadres	
I. Gestion des dossiers	

J. Administration d'un service d'orientation	

Dans les pages qui suivent, évaluez si les critères décrits dans les 10 standards sont réalisés dans votre service.
Ceci à l'aide de l'échelle suivante.

Veuillez cocher le chiffre correspondant :

①	=	réalisé
②	=	partiellement réalisé
③	=	planifié
④	=	prévu
⑤	=	non prévu / non réalisable

A. Prestations

Définition

Chaque client/e a accès à un document explicatif des prestations, des coûts, des compétences et de la philosophie de l’institution. Les client(e)s sont averti(e)s de l’existence de ce document dès la première rencontre.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Un document décrit toutes les prestations, les coûts, les informations à disposition et la philosophie de l’institution. Il est accessible à l’interne comme à l’externe et est contrôlé régulièrement.	①	②	③	④	⑤
2.	Les ressources en personnel et en compétences nécessaires à la fourniture des prestations sont systématiquement planifiées, évaluées et améliorées.	①	②	③	④	⑤
3.	L’offre de prestations est basée sur les fondements légaux et tient compte des besoins des client(e)s. Cette offre est constamment révisée et développée.	①	②	③	④	⑤
4.	Une procédure standardisée définit de quelle manière le feedback et les plaintes des client(e)s sont utilisés pour évaluer et améliorer les prestations.	①	②	③	④	⑤

5.	Le taux d'abandon des processus de conseil est connu. Les raisons sont analysées et, le cas échéant, des mesures appropriées sont prises.	①	②	③	④	⑤

B. Collaborateurs/collaboratrices

Définition

Les collaborateurs/trices ont les connaissances théoriques et les compétences professionnelles requises pour assurer la qualité des prestations offertes. Il existe une politique cohérente et efficace de la part des cadres en matière de recrutement, de développement, de formation continue, de l'égalité des chances et de supervision des collaborateurs/trices.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Il existe un organigramme. Les tâches, les qualifications minimales requises et les compétences des collaborateurs/trices sont clairement définies (cahiers des charges adéquats).	①	②	③	④	⑤
2.	Les cadres veillent à motiver les collaborateurs/trices, en les encourageant à se développer et en reconnaissant leur travail, ceci afin de maintenir et d'améliorer les conditions de travail et la qualité des prestations.	①	②	③	④	⑤
3.	Il existe un système d'évaluation assurant que les performances des collaborateurs/trices sont en adéquation avec les standards de qualité, les besoins des client(e)s et les objectifs de l'institution.	①	②	③	④	⑤

4.	Les besoins des collaborateurs/trices en matière de développement et de formation sont régulièrement évalués. La formation continue est régie par des règles et elle figure au budget de l'institution.	①	②	③	④	⑤
5.	Des séances, réunissant tous les collaborateurs/trices, sont régulièrement organisées pour réfléchir et améliorer la pratique du travail.	①	②	③	④	⑤

C. Information et documentation

Définition

Les client(e)s ont accès à une gamme d'informations qui les aide à prendre des décisions bien informées quant aux cursus de formation et aux opportunités professionnelles.

L'information peut être obtenue de plusieurs sources:

- spécialistes de l'information, internes ou externes au service;
- différents médias: du matériel imprimé, des médias audio-visuels, des nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC).

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Toutes les informations sont actuelles et mises à jour. La langue, le format ainsi que le style des informations et médias utilisés sont adaptés aux utilisateurs particuliers.	①	②	③	④	⑤
2.	Les collaborateurs/trices sont capables d'utiliser des NTIC. Ils produisent et diffusent des informations et des documents de grande qualité et ils contrôlent leur efficacité.	①	②	③	④	⑤
3.	Les informations sont facilement accessibles (sans prise de rendez-vous, heures d'ouverture adaptées aux besoins des client(e)s, etc). Les client(e)s ont directement accès aux informations (libre accès).	①	②	③	④	⑤

4.	Des manifestations publiques ou des visites d’entreprises sont activement co-organisées avec des représentants du monde du travail dans le but de mieux faire connaître celui-ci aux client(e)s.	①	②	③	④	⑤
5.	L’institution est reconnue dans son rayon d’action comme un centre de compétences renommé en matière d’information et de documentation professionnelles.	①	②	③	④	⑤

D. Conseil

D 1. Contact initial

Lors du contact initial, le client reçoit une explication claire concernant le service, ses prestations et le processus d'orientation.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Une personne est toujours présente pour répondre au téléphone pendant les heures indiquées à la clientèle. Lorsque le contact initial est fait via un répondeur téléphonique: le message est chaleureux, clair et compréhensible; les heures d'ouverture sont mentionnées.	①	②	③	④	⑤
2.	Suite à une prise de contact, une réponse est apportée aux client(e)s dans les deux jours ouvrables. Si un rendez-vous pour un entretien d'orientation est pris, celui-ci est fixé à une heure qui convient aux client(e)s. Les raisons d'un report ou d'une annulation d'entretien sont clairement expliquées aux client(e)s.	①	②	③	④	⑤
3.	Les client(e)s reçoivent des informations sur : les prestations disponibles; d'éventuels délais d'attente; d'éventuels frais à leur charge; ainsi qu'une aide pour une utilisation efficace des prestations disponibles.	①	②	③	④	⑤

D2. Analyse de la demande

Une séance est prévue pour analyser la demande et les besoins qui nécessitent plus qu'un apport d'information. Cette séance fait partie du processus d'orientation.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	La demande du client / de la cliente est explorée et les possibilités qu'offre le processus d'orientation lui sont expliquées. La suite du processus est convenue.	①	②	③	④	⑤
2.	Différentes manières de procéder qui permettent de répondre à la demande et aux besoins du client / de la cliente sont présentées.	①	②	③	④	⑤
3.	Des informations qui éclaircissent des parties de la demande sont transmises par oral ou par écrit.	①	②	③	④	⑤

D3. Le processus d'orientation

L'orientation est un processus géré par un professionnel formé. Ce processus accroît la capacité des consultant(e)s à la résolution de problèmes. Il aide les client(e)s à élaborer un projet de formation ou de développement de carrière adéquat. Pour ce faire, les client(e)s sont amené(e)s à explorer un éventail de possibilités, à récolter des informations y relatives et à les mettre en lien avec des paramètres personnels (intérêts, valeurs, aptitudes, besoins).

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	La prise en charge est centrée sur la demande et les besoins des client(e)s. Il existe un «contrat de travail» (oral ou écrit) qui fixe des objectifs clairs et un cadre limité dans le temps.	①	②	③	④	⑤
2.	Le processus d'orientation aide le/la client(e) à explorer un éventail de possibilités (voies de formation, pistes professionnelles, etc.), à explorer des aspects personnels (intérêts, aptitudes, besoins, limites), à prendre des décisions et à développer un projet professionnel ou de formation réaliste.	①	②	③	④	⑤
3.	Les collaborateurs/trices prennent une part active dans le processus d'orientation. Ils développent leurs compétences et leurs méthodes d'orientation par le biais de la	①	②	③	④	⑤

	formation continue.					

D4. Aide à la réalisation

L'aide à la réalisation fait partie d'un processus d'orientation plus vaste. Au-delà de l’objectif qui est de permettre à quelqu'un de trouver une place sur le marché du travail, l’aide à la réalisation vise à affiner la connaissance de soi et à consolider la confiance en soi en favorisant des expériences de réussite lors de la réalisation du projet.

	Dans mon service, ces critères sont:	réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	La portée et la nature de l’aide* sont adaptées aux besoins individuels des client(e)s ainsi qu’à leur degré d’autonomie. Cette aide prend en compte l’individualité de la personne en question et consolide la confiance en soi de celle-ci.	①	②	③	④	⑤
2.	Les objectifs visés par l’aide à la réalisation peuvent être atteints par les client(e)s dans le laps de temps convenu.	①	②	③	④	⑤
3.	Des enquêtes régulières auprès des client(e)s évaluent l’efficacité des aides offertes. Les offres inefficaces sont arrêtées.	①	②	③	④	⑤

*p.ex. portfolio, CV, dossier de candidature, workshop «confiance en soi», ressources du réseau social des client(e)s, jeux de rôles, etc.

D5. Evaluation

Des tests d'aptitudes, de performance, d'intérêts et de personnalité scientifiquement validés, ainsi que des outils de travail (p.ex. des questionnaires) sont disponibles en complément aux prestations d'orientation. Les tests psychométriques doivent être administrés, corrigés et interprétés par des spécialistes formés.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Le recours aux tests psychométriques est régi par la spécificité de la demande et nécessite le consentement des client(e)s.	①	②	③	④	⑤
2.	Avant l'évaluation, les client(e)s sont informé(e)s de ce que mesure chaque outil utilisé, des bénéfices des outils pour eux et sous quelle forme les résultats leur seront remis.	①	②	③	④	⑤
3.	Des outils scientifiquement validés sont utilisés. Dans tous les cas, les outils doivent être administrés, corrigés et interprétés exclusivement par des spécialistes formés.	①	②	③	④	⑤
4.	Les résultats de l'évaluation sont communiqués aux client(e)s de manière compréhensible et exhaustive et mis en lien avec le demande. Les client(e)s sont rendu(e)s attentifs/ves aux limites des outils utilisés et des interprétations s'y rapportant.	①	②	③	④	⑤

D6. Développement de carrière

Le développement de carrière favorise la responsabilisation et l'autonomie des client(e)s dans la réalisation de leur projet professionnel. Ceci notamment au niveau de l'identification d'opportunités, de compétences et d'objectifs réalistes ainsi que du transfert des apprentissages à des situations réelles.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	L'offre donne aux client(e)s une motivation et les capacités de faire le point sur leur situation et d'établir leurs propres objectifs de développement et de formation.	①	②	③	④	⑤
2.	Les client(e)s apprennent à gérer les changements et l'incertitude et à être maître de leur évolution. Dans ce but, des outils de travail sont mis à disposition des client(e)s. Ces outils sont régulièrement adaptés et perfectionnés.	①	②	③	④	⑤
3.	Des enquêtes régulières auprès des client(e)s renseignent sur l'état du transfert du savoir des offres. Les offres inefficaces sont arrêtées.	①	②	③	④	⑤

D7. Orientation en groupes

Un travail de groupe est offert pour donner aux gens une opportunité de partager et d'apprendre avec des personnes qui ont des besoins similaires. Les activités peuvent inclure des groupes de conseil, des workshops, des sessions d'information, des exercices pratiques et des Assessment Centers.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Les travaux de groupe sont adaptés aux besoins spécifiques d'un groupe cible. Ce qui est exigé des participant€s est clairement défini.	①	②	③	④	⑤
2.	Avec le groupe cible concerné, les objectifs peuvent être atteints dans la durée prévue. Les collaborateurs/trices sont spécialement formé€s pour les travaux de groupe.	①	②	③	④	⑤
3.	L'efficacité des travaux de groupe est systématiquement évaluée. Les offres inefficaces sont arrêtées.	①	②	③	④	⑤

E. Gestion de réseaux / Partenariat

Définition

Le travail en réseau optimise les chances du client / de la cliente de recevoir un service qui répond au mieux à ses besoins. Une collaboration interinstitutionnelle permet, le cas échéant, de référer des client€s à d'autres institutions.

Dans mon service, ces critères sont :

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Les cadres encouragent activement et participent eux-mêmes à des contacts réguliers avec les client€s, les partenaires et les représentants des milieux professionnels et de la société.	①	②	③	④	⑤
2.	Il existe une liste des partenaires qui contient des informations actualisées et précises sur le domaine d'expertise, la personne de contact et l'adresse. Cette liste est accessible aux client€s, aux collaborateurs/trices et à tous les partenaires.	①	②	③	④	⑤
3.	Il existe des procédures claires qui régissent la collaboration au sein du réseau. L'efficacité de la référence des client€s vers des institutions partenaires est régulièrement évaluée.	①	②	③	④	⑤

4.	Le processus de référence est expliqué aux client€s, notamment son utilité et les motivations de la référence. La transmission d'informations concernant le/la client/e est soumise aux règles de confidentialité et de déontologie.	①	②	③	④	⑤
5.	L'orientation transmet ses standards de qualité et ses définitions de procédure aux autres membres du réseau et les incite à faire de même dans un esprit de réciprocité.	①	②	③	④	⑤

F. Recherche et développement

Définition

Les relations complexes avec leur environnement direct et indirect (client€s, partenaires du réseau, autorités) exigent de l'institution et de ses collaborateurs/trices qu'ils améliorent constamment la qualité des prestations offertes.

Dans mon service, ces critères sont :

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Mandat, valeurs et culture de l'institution sont consignés dans une charte. Il existe un concept pour le management de la qualité. Les cadres donnent le bon exemple en ce qui concerne la réalisation de ce concept.	①	②	③	④	⑤
2.	La politique de l'amélioration des services est basée sur des indices mesurables. Une fois par année, les objectifs et la stratégie sont remis en question et reformulés.	①	②	③	④	⑤
3.	Les cadres constituent et entretiennent une documentation complète contenant tous les éléments nécessaires et suffisants au développement de la qualité de l'institution. Cette documentation peut être consultée à tout moment par les collaborateurs/trices.	①	②	③	④	⑤

4.	Il existe un contrôle permanent des services. Ce contrôle analyse les résultats des services et vise une amélioration de la satisfaction des client€s. Les plaintes des client€s sont rapidement prises en charge et étudiées.	①	②	③	④	⑤
5.	Les collaborateurs/trices sont régulièrement informés des résultats des contrôles. Ils prennent une part active au développement de nouveaux services.	①	②	③	④	⑤
6.	Un rapport d'activité spécifiant les services directement ou indirectement fournis aux client€s, aux collaborateurs/trices, aux partenaires du réseau et à la société est publié une fois par année. Ce rapport est disponible à tout moment.	①	②	③	④	⑤

G. Marketing et promotion

Définition

Il existe une stratégie qui permet aux client€s actuel(le)s ou futur€s, aux partenaires et à d'autres parties intéressées de prendre connaissance de l'existence et de l'offre (prestations et accès) du service d'orientation et de prendre contact avec ce service.

Dans mon service, ces critères sont :

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Le mandat de faire connaître l'institution est activement réalisé. Ce mandat est sujet à des réflexions régulières. Les collaborateurs/trices connaissent les stratégies du domaine marketing/promotion.	①	②	③	④	⑤
2.	Sont offerts uniquement des services qui répondent aux besoins des client€s et qui peuvent effectivement être fournis. L'offre est présentée de manière compréhensible, efficace et créative.	①	②	③	④	⑤
3.	Tant les contenus que les médias et/ou supports utilisés pour la publicité/promotion sont adaptés au public cible (client€s, institutions partenaires, mass médias, etc.).	①	②	③	④	⑤
4.	L'institution se présente régulièrement en public et dans les mass médias. L'offre actuelle de prestations peut être fournie à tout	①	②	③	④	⑤

	moment.					

5.	Dans la zone de rayonnement de l'institution, toutes les institutions partenaires connaissent son adresse, ses horaires et son offre actuelle de prestations.	①	②	③	④	⑤

H. Logistique / conditions cadres

Définition

Tout l'équipement nécessaire (matériel informatique, outils d'évaluation, photocopieuses, téléphone, fax, mobilier, etc.) pour fournir les prestations est en bon état et prêt à l'emploi. L'espace disponible est suffisant et l'aménagement des locaux est adéquat en fonction de la clientèle desservie.

Dans mon service, ces critères sont :

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	L'institution est facile à trouver et d'accès facile. Il existe notamment des aménagements pour personnes handicapées.	①	②	③	④	⑤
2.	Les locaux sont propres, confortables et fonctionnels. Tous les collaborateurs/trices ont la possibilité de mener leurs entretiens dans un bureau fermé, afin d'assurer la confidentialité des propos échangés.	①	②	③	④	⑤
3.	Tout l'équipement est en bon état de marche et il est régulièrement renouvelé et révisé. Les collaborateurs/trices sont capables d'utiliser les équipements.	①	②	③	④	⑤

4.	Les équipements informatiques et multimédia (y compris les logiciels) sont compatibles entre eux et correspondent à la technologie actuelle. Les appareils accessibles à la clientèle sont dotés d'un mode d'emploi facile à comprendre. Les collaborateurs/trices sont constamment formés dans ce domaine.	①	②	③	④	⑤
5.	Les plaintes des client€s ou des collaborateurs/trices au sujet de l'équipement sont traitées dans les 30 jours qui suivent. Les défauts sont corrigés dans les meilleurs délais.	①	②	③	④	⑤

I. Gestion des dossiers

Définition

La conservation, la gestion et l'accès aux dossiers des client€s sont régis par des règles qui permettent que les dossiers soient à jour, d'avoir un suivi dans les dossiers et qui respectent le code déontologique.

Dans mon service, ces critères sont :

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Il existe une directive claire et écrite, qui spécifie de quelle façon les dossiers des client€s doivent être gérés et conservés. Ce document décrit les dispositions de sécurité, la protection des données des client€s et des collaborateurs/trices, et il garantit aux personnes concernées le droit d'accès aux dossiers.	①	②	③	④	⑤
2.	Les personnes ayant droit d'accès sont spécialement désignées. Ces personnes respectent les directives éthiques de la FSP (Code déontologique : Traitement des informations confidentielles).	①	②	③	④	⑤

3.	Il existe une procédure standard qui assure que les dossiers sont complets et actualisés à tout moment. Dans les dossiers figurent toutes les informations* nécessaires et suffisantes pour que le processus d'orientation puisse à tout moment être repris par un(e) autre collaborateur/trice.	①	②	③	④	⑤
4.	La gestion des dossiers est régulièrement un sujet de réflexions et d'améliorations. Les doublons et la collecte superflue de données sont supprimés.	①	②	③	④	⑤

* p. ex. demande, anamnèse, comptes-rendus des entretiens, résultats des tests, solutions proposées, la liste des documents remis, contacts téléphoniques, feedbacks, etc.

J. Administration d’un service d’orientation

Définition

Il existe des règles d’administration simples qui s’appliquent aux services d’orientation et qui permettent de gérer les activités des offices de manière efficace, équitable et transparente.

Dans mon service, ces critères sont:

		réalisés	part. réalisés	planifiés	prévus	non prévus
1.	Les cadres s’engagent personnellement pour un management efficace, flexible et continuellement amélioré.	①	②	③	④	⑤
2.	Le travail des collaborateurs/trices est reconnu. Une fois par année, les cadres discutent avec chaque collaborateur/trice son projet de carrière. Les cadres soutiennent activement et continuellement les différentes formations (de base et continue) de chaque collaborateur/trice.	①	②	③	④	⑤
3.	Les finances sont gérées de manière transparente, équitable et efficace. Les procédures internes sont économiques et efficaces. Les prix des prestations offertes sont fixés.	①	②	③	④	⑤

4.	Une analyse de l’utilisation du budget par les offices est effectuée régulièrement. Les collaborateurs/trices sont informé(e)s à temps sur d’éventuels changements dans l’attribution des moyens.	①	②	③	④	⑤
5.	Une fois par année, l’institution publie un rapport de gestion qui renseigne sur les revenus, les dépenses et l’utilisation des moyens. Ainsi, elle fournit la preuve que les frais administratifs se situent à un niveau minimal.	①	②	③	④	⑤

Annexe 1: Tableau de Correspondance SCQ / EFQM

Standards	Leadership	Politique et Stratégie	Personnel	Partenariat et ressources	Processus	Résultats client(e)s	Résultats personnel	Résultats Colléctivité	Résultats Performance clés
A. Prestations		A1:2A	A3:3A		A3:5C	A4:6A			A5:9A
B. Collaborateur/trices /trices	B2:1D		B4:3B B5:3D		B3:5B		B1:7A		
C. Information et documentation					C2:5D	C3:6A		C4:8B	C5:9B
D. Entretiens et Conseil		1)	D33:3C			2)			3)
E. Gestion de réseaux / Partenariat	E1:1C			E2:4E E3:4A		E4:6A		E5:8B	
F. Recherche et développement	F1:1A	F2:2C			F3:5A		F4:7A	F5:8A	
G. Marketing et promotion		G1:2E G2:2B			G3:5E			G4:8B	G5:9B
H. Logistique / conditions cadres				H3:4C H4:4D			H2:7A H5:7B		
I. Gestion des dossiers						I2: 6A	I3: 7A		
J. Administration d'un service d'orientation	J1:1B		J2:3E	J4:4B				J5:8B	

1) {(D13+D21+D32+D61+D72) / 5} correspond à 2D
2) {(D11+D53)/2} correspond à 6B
3) {(D43+D73)/2} correspond à 9B et {(D12+D52)/2} correspond à 9A

Annexe 2: Tableau de Correspondance SCQ / EDUQUA

Standards	Offres de formation satisfaisante	Transférabilité des connaissances	Transparence des offres	Efficacité et efficience des prestations	Compétences des formateurs	Garantir et développer la qualité
A. Prestations	A1: 1A A4: 1B A5: 1C	K.				
B. Collaborateur/trices/trices					B3: 5A B4: 5B	B1: 6D B5: 6E
C. Information et documentation			C3: 3A			
D. Entretiens et Conseil		D31: 2A D43: 2C D62: 2D D63: 2B		D41: 4B D42: 4C D71: 4A		
E. Gestion de réseaux / Partenariat					E5: 5C	
F. Recherche et développement		F3: 2E F4: 2F F5: 2G				F1: 6C F2: 6A
G. Marketing et promotion			G2: 3B			
H. Logistique / conditions cadres						
I. Gestion des dossiers						I4: 6B
J. Administration d'un service d'orientation				J3: 4D J5: 4E		